

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, DAN
SUASANA CAFE TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN
KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi pada Konsumen Cafe Roaster and Bear Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE, AND CAFE
ATMOSPHERE TO CUSTOMER LOYALTY WITH SATISFACTION AS
INTERVENING VARIABLE***

(Study of Customer Cafe Roaster and Bear Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta



Oleh

Novia Ayu Khikmatun Khasanah

20140410423

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

i

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Novia Ayu Khikmatun Khasanah

Nomor Mahasiswa : 20140410423

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, DAN SUASANA CAFE TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Konsumen Cafe Roaster and Bear Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 07 Mei 2018

Materai,6.000,-

Novia Ayu Khikmatun Khasanah

MOTTO

“Keridhaan Allah tergantung pada keridhaan kedua orang tua, murka Allah pun terletak pada murka kedua orang tua”

(HR Al-Hakim)

“Lakukan apapun dengan kemampuan terbaik yang kita miliki, karena selalu ada kemudahan untuk orang-orang yang selalu berusaha dan berdoa”

(Penulis)

“Hidup ini seperti sepeda, Agar tetap seimbang, kau harus terus bergerak”

(Albert Einstein)

“Karunia Allah yang paling lengkap adalah kehidupan yang didasarkan pada ilmu pengetahuan”

(Ali bin Abi Thalib)

Persembahan

Segala Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kelancaran kepada saya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Terimakasih untuk Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Terimakasih untuk Bapak dan Ibu tercinta (Sunaryo dan Sumiyati), yang selalu menyayangiku, mencintaiku, mendidikku dan memberikan yang terbaik untukku.

Terimakasih untuk Kakakku Antoni Satrio Wibowo, Kakak Iparku Rita Ris Dian Sari, dan Keponakanku Aldric Abdullah Wafi, yang telah memberikan doa dan semangat dalam menyelesaikan studi.

Terimakasih untuk Kedua Adikku Andi Rahmat Fauzan dan Bagus Ahmad Syaifudin, yang telah menjadi motivasi saya agar dapat menyelesaikan studi dengan cepat.

Terimakasih untuk Selsanov Nivanda, atas doa,dukungan dan motivasi yang diberikan selama penyusunan skripsi ini.

Terimakasih untuk sahabatku di bangku perkuliahan dan teman seperjuangan menyelesaikan skripsi, Satna, Deviana, Dhea, Aya, Putri, dan Cinta, yang selalu memberikan semangat dan saling membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Terimakasih untuk temanku sejak SMA, Anggun dan Afida, yang telah memberikan semangat dan motivasi.

Terimakasih untuk teman-temanku di perantauan, Fitri, Dita, Erni, dan Welly, atas dukungan yang diberikan selama penulisan skripsi ini.

Terimakasih untuk seluruh rekan-rekan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, khususnya Program Studi Manajemen angkatan 2014 yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia, dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, dan Suasana Cafe Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Cafe Roaster and Bear Yogyakarta)”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi cafe Roaster and Bear dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Rizal Yaya SE., M.Sc., Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Sutrisno Wibowo S.E., M.M , sebagai dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memeriksa, serta memberikan petunjuk-petunjuk serta saran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Segenap Dosen Pengajar di Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMA PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
1. Kualitas Layanan	7
2. Citra Merek	8
3. Suasana Cafe	10
4. Kepuasan Konsumen	11
5. Loyalitas Konsumen	12
B. Telaah Hasil Penelitian Terdahulu	14
C. Penurunan Hipotesis	19
1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	19
2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen	20
3. Pengaruh Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen	21
4. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen	22
5. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen	23
6. Pengaruh Suasana Cafe Terhadap Loyalitas Konsumen	24
7. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen	25
D. MODEL PENELITIAN	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Subjek dan Objek Penelitian	29
B. Sampel	29
C. Teknik Pengambilan Sampel	29

DAFTAR TABEL

2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	14
3.1	Definisi Operasional Variabel	31
3.2	Goodness of Fit Index	36
4.1	Deskripsi Responden Penelitian	38
4.2	Kategori Indikator	40
4.3	Hasil Analisis Deskripsi Variabel Penelitian	41
4.4	Hasil Uji Validitas Kuesioner Penelitian	42
4.5	Hasil Uji Reliabilitas	44
4.6	Hasil Uji Normalitas	45
4.7	Hasil Uji Outlier	47
4.8	Hasil Estimasi Model Penelitian.....	49
4.9	Hasil Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	59
4.10	Goodness of Fit Index	61

DAFTAR GAMBAR

2.1	Model Penelitian	27
4.1	Hasil Analisis SEM	48